

建行福建省分行跨境人民币结算业务营销策略研究

陈晓声

指导教师  
郭霖

教授

厦门大学

学校编码: 10384

学号: 17920091150653



分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_\_

廈門大學

碩 士 学 位 论 文

# 建行福建省分行跨境人民币结算业务 营销策略研究

Research on the Marketing Strategy of CCB Fujian branch  
RMB Settlement in Cross-border Trade

陈晓声

指导教师姓名: 郭霖 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2013 年 2 月

论文答辩日期: 2013 年 3 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席\_\_\_\_\_

评 阅 人\_\_\_\_\_

2013 年 4 月

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- (        ) 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。
- (        ) 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

厦门大学博硕士论文摘要库

## 摘 要

跨境人民币结算业务的应运而生标志着人民币国际化进程的加快,也激起了商业银行在这个崭新的领域里激烈的竞争。跨境人民币结算业务试点推广至今,建行开办这项业务的经验日渐丰富,产品线也日趋完善。福建省建行推广这项业务成绩斐然,占比稳居第二,仅次于中国银行,但与中行有一定的差距。本文通过分析福建省建行跨境人民币结算业务的现状,定位出目标市场,并结合 8Ps 服务营销理论梳理建行目前的业务营销策略体系,重点就产品、定价、沟通和人员四个方面提出相应的策略建议。本文的研究结论是建行应打造跨境人民币结算服务品牌,实施差异化营销和定制营销策略,改进挖掘客户需求的服务机制,合理地实行差异化定价。最重要的是要加强对一线员工的培训和内部营销,是在服务中体现品牌差异化的根本措施。

关键词: 商业银行 跨境人民币结算 服务营销

厦门大学博硕士论文摘要库



## ABSTRACT

RMB Settlement in Cross-border Trade emergence marked the speeding up the process of internationalization of RMB, also sparked fierce competition in the commercial banks in this new area. Popularized RMB Settlement in Cross-border Trade to date, the Bank increasingly rich experience of running this business, product lines are even better. In Fujian province, the China Construction Bank promote this business success, ranking second, second only to the Bank of China, but the gap between the rows and larger. This paper analysis of current RMB Settlement in Cross-border Trade of CCB in Fujian province, locating a target market, combining 8Ps service marketing theory carding CCB business marketing strategy, focusing on four of our products, pricing, communication and staff make appropriate policy recommendations. This study concluded that the Bank should make RMB Settlement in Cross-border Trade brand, application of differential marketing and customized marketing strategies, mechanisms for improving mining customer service, reasonable use of differential pricing. Most important thing is to step up training for front-line staff and internal marketing, is the fundamental difference brand are reflected in service measures.

**Key Words:** Commercial bank; RMB Settlement in Cross-border Trade; Services marketing

厦门大学博硕士论文摘要库

<b>第一章 绪论</b>	<b>1</b>
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	3
第三节 研究方法	4
<b>第二章 相关理论文献回顾</b>	<b>5</b>
第一节 市场营销	5
第二节 目标市场营销策略	9
第三节 服务营销理论	10
第四节 研究框架	11
<b>第三章 福建省建行跨境人民币业务现状及问题分析</b>	<b>13</b>
第一节 建行跨境人民币业务产品介绍	13
第二节 福建建行跨境人民币结算业务现状	18
第三节 福建建行跨境人民币结算业务营销策略分析	23
第四节 福建建行跨境人民币结算业务营销策略问题分析	28
<b>第四章 福建省建行跨境人民币结算业务营销策略的发展研究</b>	<b>31</b>
第一节 营销战略目标	31
第二节 目标市场的选择	31
第三节 产品策略	34
第四节 沟通策略	39
第五节 定价策略	41
第六节 内部营销策略	42
第七节 其他策略	45
<b>第五章 结论</b>	<b>47</b>
第一节 研究结论	47
第二节 研究建议和研究限制	48
<b>参考文献</b>	<b>49</b>
<b>致 谢</b>	<b>50</b>

厦门大学博硕士论文摘要库

## Contents

<b>Chapter 1 : Introduction .....</b>	<b>1</b>
Section 1 : Research Background.....	1
Section 2 : Research Meaning .....	3
Section 3 : Research Method.....	4
<b>Chapter 2 : Relevant Theoretical Literature Review .....</b>	<b>5</b>
Section 1 : Marketing Management .....	5
Section 2 : Target Marketing Strategy.....	9
Section 3 : Service Marketing Theory .....	10
Section 4 : Analysis Structure .....	11
<b>Chapter 3 : CCB RMB Settlement in Cross-border Trade Situation</b>	
<b>in Fujian Province and Analysis of Problems .....</b>	<b>13</b>
Section 1 : CCB RMB Settlement in Cross-border Trade Products e.....	13
Section 2: Status of CCB RMB Settlement in Cross-border Trade in	
Fujian Province .....	18
Section 3 : Analysis of CCB RMB Settlement in Cross-border Trade	
Marketing strategies in Fujian Province .....	23
Section 4 : Problem Analysis of Marketing Strategy in RMB	
Settlement in Cross-border Trade of CCB Fujian	
Sub-branch.....	28
<b>Chapter 4 : Study on the Marketing Strategy of the Development</b>	
<b>in RMB .....</b>	<b>31</b>
Section 1 : Settlement in Cross-border Trade of CCB Fujian	
Sub-branch .....	31
Section 2 : Selection of Target Market.....	31

---

Section 3 : Product .....	34
Section 4 : Communication .....	39
Section 5 : Price .....	41
Section 6 : Interior Marketing .....	42
Section 7 : Others .....	44
<b>Chapter Five: Research conclusion .....</b>	<b>47</b>
Section 1 : Research conclusion .....	47
Section 2 : Research suggestion and Research restriction .....	48
<b>References .....</b>	<b>49</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>50</b>

## 第一章 绪论

### 第一节 研究背景

#### 一、跨境人民币结算推出的历史背景

在美国次贷危机爆发之前，美元被认为是价值稳定的国际储备货币，美国国债被认为是全球流动性最强的低风险资产。然而次贷危机严重损害了美元与美国国债的声誉。作为美国政府最大的海外债权人，我国政府持有的美国国债将面临通货膨胀、美元贬值以及低收益率的威胁。在此背景下，继续积累外汇储备意味着风险不断上升。通过扩大人民币在跨境贸易与投资中的使用，降低在外贸与跨境资本流动中对美元的依赖程度，有助于我国政府控制与美元及美国国债相关的风险头寸。这是推动我国跨境人民币结算的外部因素。

2010 年，我国首次超越日本成为全球第二大经济体，但在与其他国家开展跨境贸易和投资时，却还需要承担第三国货币汇率波动的风险。随着自身经济实力的崛起，我国政府有将人民币发展成为国际储备货币的内在动力。

#### 二、跨境人民币结算发展进程

2009 年 4 月 8 日，国务院决定在上海市与广东省 4 城市开展跨境贸易人民币结算试点工作。2009 年 7 月 2 日，国务院六部委发布跨境人民币结算试点管理办法，我国跨境贸易人民币试点正式启动。2010 年 6 月 22 日，国务院六部委发布了《关于扩大跨境贸易人民币结算试点有关问题的通知》，增加了国内试点地区（由 5 城市扩展至 20 个省份），不再限制境外地域，试点业务范围扩展到货物贸易之外的其他经常项目结算。2011 年 1 月央行发布了《境外直接投资人民币结算试点管理办法》，便利境内机构以人民币开展境外直接投资。2011 年 4 月，国家外汇管理局发布《关于规范跨境人民币资本项目业务操作有关问题的通知》，细化了跨境人民币境外直接投资业务的操作。2011 年 8 月，跨境贸易人民币结算试点扩展至全国，2011 年 10 月 14 日，人民银行

---

发布《外商直接投资人民币结算业务管理办法》，商务部发布《关于跨境人民币直接投资有关问题的通知》。从以上政策的进程可以看到，我国政府推进人民币国际化的策略是：先从跨境贸易的计价与结算开始，然后推动跨境直接投资的计价与结算，到条件成熟时再推动人民币成为国际储备货币。

截至 2011 年年末，全国银行办理的经常项目项下人民币业务结算的累计金额达到 2.58 万亿元，2011 年跨境贸易人民币结算业务金额同比增长 3.1 倍，其中货物贸易人民币结算金额占同期货物贸易额的 6.6%，比 2010 年上升 4.4%；累计办理对外直接投资人民币结算业务（ODI）201.5 亿元，外商直接投资人民币结算业务(FDI)907.2 亿元。<sup>1</sup>

时至 2012 年 6 月，我国境内所有具有进出口经营资格的企业均可依法开展出口货物贸易人民币结算业务。根据人行福州中心支行公布的统计数据显示，2012 年前三季度福建省（不含厦门，下同）共办理跨境人民币业务 8922 笔，累计业务量为 386.51 亿元，同比增长 19.61%。其中，经常项下人民币结算额为 287.6 亿元，占业务总量 74.41%；资本项下人民币结算额为 98.91 亿元，占业务总量 25.59%。

### 三、跨境人民币结算业务推出的业务机遇分析

跨境人民币结算的推出对外贸企业来说，无疑是一大利好，这项业务能给企业带来多种好处。

- 1、有利于企业规避汇率风险，在复杂多变的金融形势下改善经营环境；
- 2、进口企业的成本和出口企业的收益能够较为清晰地固定下来，方便企业进行财务核算；
- 3、节省企业两次汇兑所产生的汇兑成本及进行外币衍生产品交易的有关费用，降低企业的财务成本；
- 4、简化结算程序，加快了结算速度，免去企业办理购汇、结汇的手续，提高资金使用效率；
- 5、出口企业按有关规定可以享受出口货物退税或免税的政策；
- 6、不纳入外汇核销管理，企业办理报关和退税时不需要提供外汇核销单；

---

<sup>1</sup> 来自建行内部资料



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库